



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK TELKOMSELFASH

ABSTRACT

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK TELKOMSELFASH

ABSTRAK

Nurhafni^a

Dr. Sanusi S.H., M.L.I.S., LL.M.^a

Dr. Darmawan, S.H., M.H.^a

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian : apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya". Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (2) menyebutkan bahwa "Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang pengungkapannya sulit dimengerti". Namun, kenyataannya dalam Pasal 8 dalam Ketentuan Umum dan Ketentuan Paket Telkomselflash menyatakan bahwa "Paket berlangganan Telkomselflash akan ditagihkan secara otomatis secara periodik setiap billing cycle. Untuk setiap perpanjangan otomatis ini, fair use quota yang tersisa (jika ada) menjadi tidak berlaku lagi atau hangus dan karenanya tidak ada akumulasi atau fair use quota yang tersisa".

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kesesuaian penggunaan klausula baku perjanjian elektronik Telkomsel dengan asas dan norma hukum perlindungan konsumen, menjelaskan dan mendeskripsikan kesesuaian norma hukum perlindungan konsumen, serta mendeskripsikan upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen terkait penggunaan klausula baku dalam kontrak elektronik Telkomsel.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal hukum, dan teori-teori serta asas-asas hukum guna untuk menjawab semua permasalahan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa perjanjian penggunaan jasa telekomunikasi telepon seluler ini dibuat dalam bentuk perjanjian baku yang telah disediakan pihak penyelenggara jasa dalam hal ini PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan mengeluarkan regulasinya sendiri seperti yang dilansir pada syarat dan ketentuan yang tercantum pada web PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, namun demikian adanya penerapan klausul baku dalam pelaksanaannya cenderung membawa kerugian bagi pengguna jasa (konsumen), dimana umumnya pengguna jasa (konsumen) terikat dengan klausul baku dimaksud pada saat perjanjian tersebut ditandatangani. Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam pelaksanaan perjanjian berlangganan jasa layanan paket Telkomselflash dalam hal ini yang mengakibatkan kerugian pada salah satu pihak, merupakan suatu perbuatan yang dapat dituntut atas penggantian suatu kerugian yang dalam hal ini adalah dilakukan oleh penjual, pembeli dapat mengajukan ganti kerugiannya kepada pengadilan untuk mendapatkan perlindungannya sebagai konsumen.

Disarankan perlu diberlakukannya peraturan tersendiri yang lebih khusus mengatur mengenai perjanjian baku elektronik dengan melibatkan peran aktif masyarakat sehingga dapat terjadi proses demokratisasi melalui teknologi informasi elektronik agar masyarakat mengerti akan hak-haknya sehingga tidak dirugikan dengan perkembangan teknologi di bidang elektronik khususnya, disarankan sistem pengaturan mengenai bentuk klausula baku perlu dipertegas, serta apabila terjadi sengketa konsumen, hendaklah diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga tidak memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya, sehingga apabila ada sengketa konsumen tidak malas untuk mengajukan gugatan dan tuntutan kepada Pengadilan ataupun instansi yang berwenang untuk itu yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, Telkomselflash.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id
